



# CAJA DE CESANTÍA Y JUBILACIÓN COMPLEMENTARIA DGAC - FCPC



**DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL USUARIO**  
**DE PRODUCTOS FINANCIEROS**

# TUS DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL SISTEMA FINANCIERO

## TIENES DERECHO A:

## ESTÁS OBLIGADO A:

Que las Instituciones del Sistema Financiero Nacional te trate con respecto, transparencia, dignidad y eficiencia sin discriminación.

Tratar a los empleados de las Instituciones del Sistema Financiero con respeto, dignidad y sin discriminación.

Recibir información, clara, precisa y completa sobre los productos y servicios solicitados, así como cualquier cambio en las condiciones contractuales.

Proveer información verdadera, que sirva de base para la obtención de los productos o servicios financieros solicitados.

Elegir productos y servicios financieros de calidad, siempre que cumplas con los requisitos legales y políticas de la Institución.

Evaluar los beneficios y costos del producto o servicio y cumplir con sus términos y condiciones pactadas.

Recibir documentación clara que respalde los productos o servicios contratados.

Cumplir tus compromisos contractuales voluntariamente adquiridos con la Institución.

Presentar una queja o reclamo que sea atendido en forma diligente y precisa en la Dirección de Atención al Usuario de la Superintendencia de Bancos.

Conversar y llegar acuerdos con la Institución cuando no puedas cumplir con tus obligaciones.

Que la Institución proteja tu información personal y te permita acceso a ella sin restricciones.

Actualizar tus datos ,cambios de domicilio, teléfono, estado civil, cambio de trabajo, entre otros.

No compartir tu información financiera con nadie y demandar protección como Usuario del sistema financiero .

Guardar los documentos motivo del compromiso que han sido entregados por la Institución (tablas de amortización, contratos, letras, etc).



SUPERINTENDENCIA  
DE BANCOS

# ROL DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

# QUE ES LA SUPERINTENDENCIA DE BANCOS

- Es un organismo técnico, con autonomía administrativa económica y financiera, cuyo objetivo principal es vigilar y controlar a las instituciones del sistema financiero y de seguridad social, a fin de que las actividades económicas y los servicios que prestan, se sujeten a la Ley y atiendan al interés general apoyando el capital humano y recursos tecnológicos adecuados.
- Velar por la seguridad, estabilidad, transparencia y solidez del sistema financiero y de la seguridad social, mediante un proceso de regulación y supervisión para proteger los intereses del público e impulsar el desarrollo del país.



# OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Supervisar y controlar la calidad de gestión de las entidades del sistema financiero público (Bank Ecuador, CFN, BIESS y privado (Bancos, Mutualistas, Financieras, Cooperativas, FCPC's).
- Lograr una adecuada evaluación de riesgos mediante el fortalecimiento de los procesos de supervisión de los sistemas controlados.
- Proteger los derechos de los consumidores financieros.
- Asegurar la calidad y la seguridad de la información y el servicio informático, con tecnología de punta.
- Optimizar la administración de los recursos financieros.